

託送業務で知り得た情報の漏えい に係る報告徴収の受領について



九州電力送配電

1 託送業務システムの概要

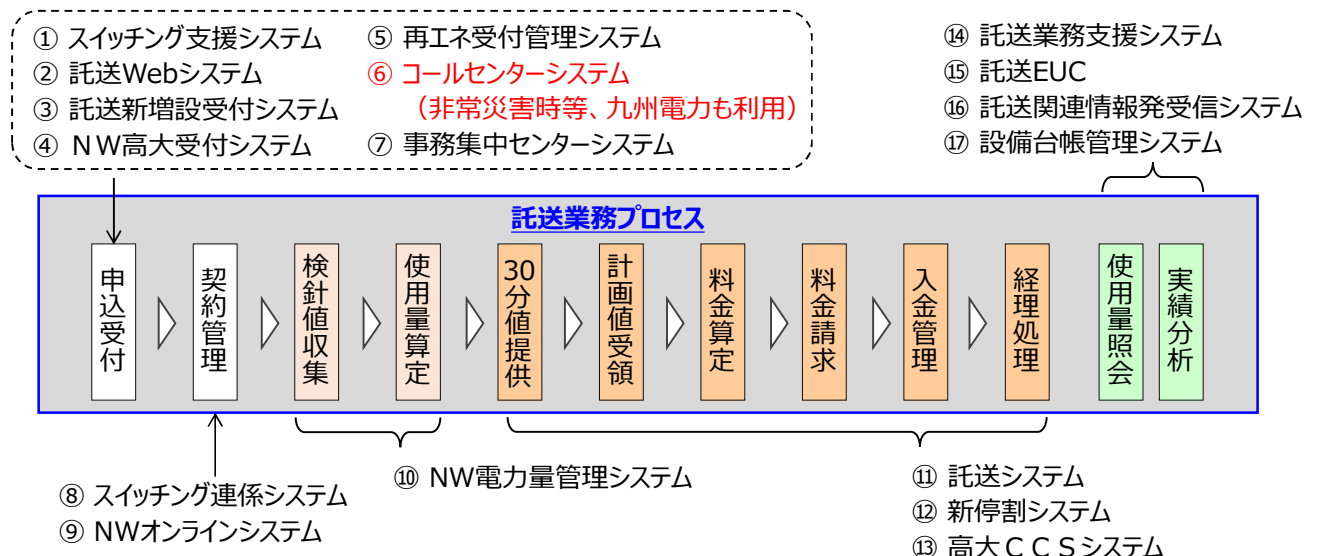
1

○ 当社の「託送業務システム」は、各業務に合わせ、全 17 システムで構成されています。

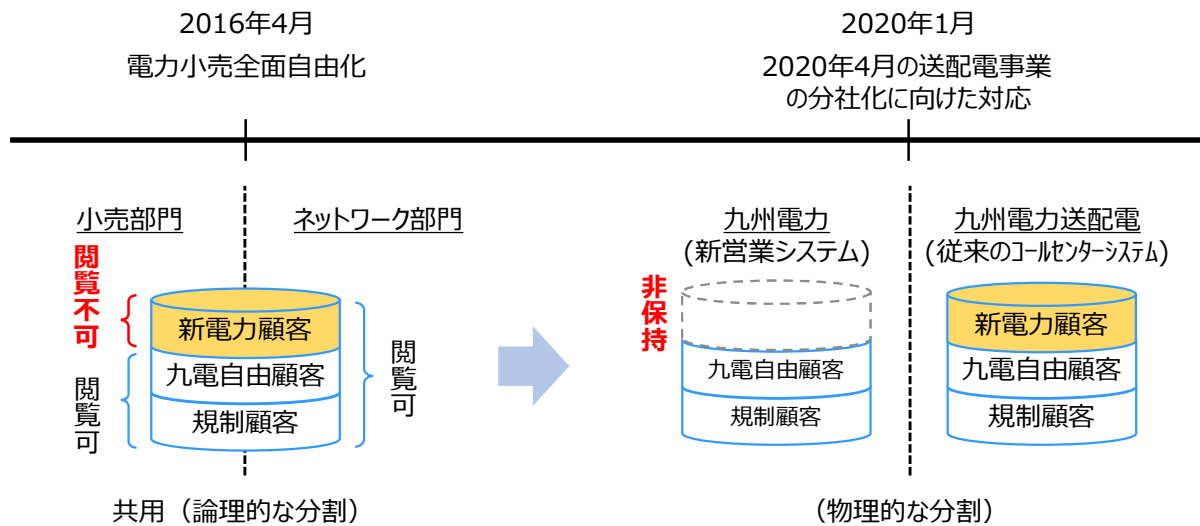
○ このうち、コールセンターシステムでは、

- ・ 停電受付や送配電設備に関する申し出・問合せ対応
- ・ 離島お客さまの契約に関する申込み（再点・廃止など）受付

などの業務を行っており、契約名義、使用場所住所、連絡先などの情報を閲覧することが可能です。（30分単位の電力量や託送料金などの情報は保有していません）

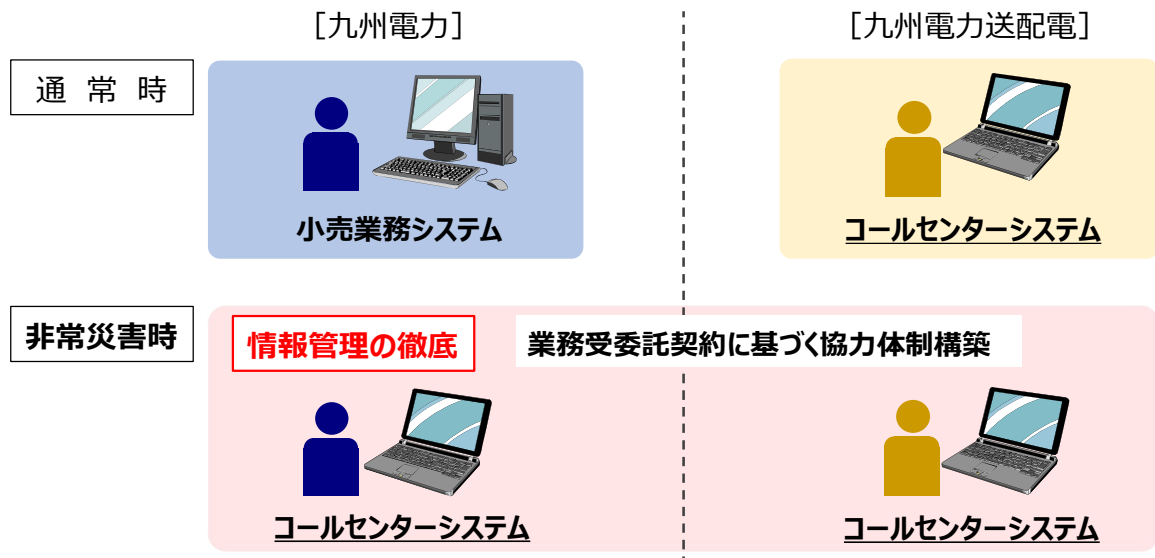


- コールセンターシステムは、2016年4月の電力小売全面自由化時には、九州電力以外の小売電気事業者とご契約されているお客さまの情報をマスキングにより非表示とし、ネットワーク部門と小売部門とで共用していました。【論理的に分割】
- 2020年1月、送配電事業分社化に合わせ、九州電力が新たな営業業務システムを導入したことから、それまで共用していたコールセンターシステムを九州電力送配電単独で利用しています。【物理的に分割】



3 非常災害時等における停電受付等の対応

- 当社は、非常災害時等における停電受付等の対応にあたっては、九州電力とともに当社のコールセンターシステムを使用し、一体的にお客さま対応を行っております。
- その際、九州電力従業員等が九州電力以外の新電力顧客情報を一時的に閲覧可能となることから、九州電力との業務受委託契約および社内規定により、知り得た情報を非常災害時等におけるお客さま対応以外の目的で使用することのないよう、情報管理の徹底を取り決めています。



- 九州電力より、非常災害時等以外に、当社コールセンターシステムを使用した実績があるとの報告を受領しました。
 - ・当社コールセンターシステムの使用は、非常災害時等の対応に限ることと業務受委託契約などで取り決めておりますが、2020年1月の託送料金計算システムの障害発生時、お客さまへの影響を早期に解消するため、暫定的に当社コールセンターシステムを九州電力でも使用可としていました。
 - ・その後も、突発的な大規模停電への即時対応の観点から、九州電力に常設しており、非常災害時等以外でも九州電力が当該システムを使用可能な状態となっていました。
- また、詳細は現在調査中ですが、非常災害時等対応の非実施箇所に当該システムが残置されていることを確認しており、他の管理上の問題の有無も含め、継続して調査を行ってまいります。

5 これまでの経緯

日付	内容
2022年12月27日	・電力・ガス取引監視等委員会から「託送業務で知り得た情報の適正な管理について（調査依頼）」を受領
2023年 1月11日	・九州電力より非常災害時等以外に、コールセンターシステムを使用した実績があるとの報告を受領 ・直ちに、九州電力設置のコールセンターシステムを対象とした、アクセスログの抽出・分析を開始
1月12日	・非常災害時等対応の非実施箇所のコールセンターシステム撤去 ・閲覧防止対策に着手
1月14日	・一部のアクセスログ解析の結果、非常災害時等以外に九州電力がコールセンターシステムにアクセスしていることを確認
1月16日	・電力・ガス取引監視等委員会ならびに資源エネルギー庁電力産業・市場室に第一報を報告
1月17日	・個人情報保護委員会へ報告
1月18日	・電力・ガス取引監視等委員会から報告徴収を受領